

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi di era globalisasi ini menjadi bagian yang terpenting pada semua elemen masyarakat, baik dilihat dari faktor umur, sosial, gaya hidup, dan lainnya. Elemen-elemen masyarakat tersebut menggunakan teknologi informasi sebagai alat untuk berkomunikasi dengan yang lain maupun sebagai penunjang berbagai kegiatan hariannya, seperti menunjang kegiatan berbisnis, bermain game, maupun kegiatan sosial.

Teknologi Informasi berperan aktif untuk mempermudah seseorang berkomunikasi dengan yang lainnya,. Teknologi Informasi dapat berupa Internet, email, *handphone*, dan lain-lain. Dari sekian macam Teknologi Informasi yang disebutkan di atas, *handphone* merupakan sebuah *gadget* dari sebuah teknologi informasi yang sangat digandrungi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan *handphone* dapat berfungsi sebagai *gadget* yang *multitasking* bagi penggunanya sehingga *handphone* ini sangatlah digemari oleh konsumen, pengguna *handphone* tidak hanya dapat melakukan kegiatan komunikasi semata, tetapi juga dapat menggunakan alat ini sebagai *lifestyle* dan bermain *game*.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, *handphone* sudah memasuki teknologi yang disebut dengan *smartphone*. Pengertian *Smartphone* adalah adalah perangkat ponsel yang bisa digunakan untuk berkomunikasi dasar (sms dan

telepon), tapi juga di dalamnya terdapat fungsi PDA (*Personal Digital Assistant*) dan dapat bekerja layaknya sebuah komputer mini¹.

Dewasa ini ponsel pintar atau yang sering disebut dengan *smartphone* semakin marak digunakan oleh masyarakat, dahulu penggunaan *smartphone* hanya dipakai oleh kalangan para pebisnis dan eksekutif yang tingkat kegiatannya sangatlah padat, dengan *smartphone* pekerjaan mereka menjadi kian mudah. Tetapi seiring bergulirnya waktu, penggunaan *smartphone* tidaklah terbatas pada kalangan pebisnis maupun eksekutif, ponsel pintar ini sudah merambah ke berbagai lapisan masyarakat, mulai dari pebisnis hingga anak sekolahpun sudah mengetahui dan menggunakan alat canggih ini. Seperti yang diungkapkan oleh Eddy:

“Kini ponsel telah diarahkan tidak hanya sebagai alat komunikasi semata, tetapi juga sebagai alat komputasi dan rekreasi. Arah tersebut disambut positif oleh para Vendor. Tak urung kompetisi di lintasan baru dimulai. Inovasi baru membuat fitur ponsel berkembang dinamis dan mengagumkan. Kini perangkat ponsel dirancang agar dapat menerima e-mail di perjalanan, membangun koneksi ke Internet, mendengarkan iPod di mobil, mendapatkan siaran radio satelit ketika berada dalam perjalanan, dan menonton acara televisi (TV) dari ponsel. Selain itu, fitur foto, video, bahkan video streaming dan musik juga telah disertakan”²,

Akhir-akhir ini seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dan juga era pasar bebas membuat persaingan di industri *smartphone* sangatlah sengit. Dengan masuknya berbagai tipe dan merek *smartphone* di Indonesia seperti Nokia, Samsung, Blackberry, iPhone, Sony, dan lainnya menjadikan masyarakat mempunyai banyak pilihan dalam memilih tipe dan merek

¹<http://www.tahuinfo.com/2012/03/pengertian-smartphone-dan-ciri-cirinya.html> diakses tanggal 4 Mei 2014, pukul 10.38 wib

²<http://anotherblogreviews.blogspot.com/2009/02/ponsel-tak-sekedar-untuk-komunikasi.html> diakses tanggal 4 Mei 2014, pukul 10.40 wib

smartphone yang ada di pasaran. Di antara ponsel-ponsel pintar tersebut, ponsel pintar bermerek Blackberry merupakan ponsel yang pada awal kedatangannya di Indonesia mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat Indonesia.

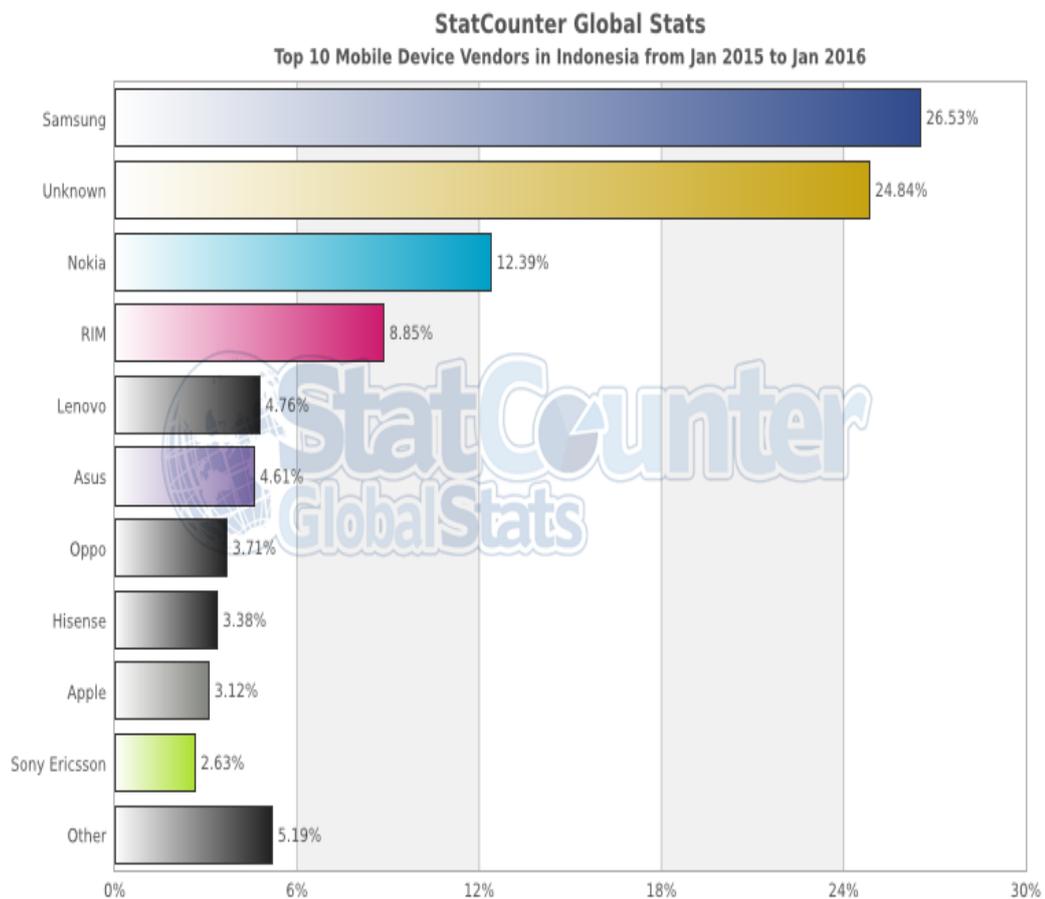
Blackberry merupakan sebuah *smartphone* pabrikan asal Kanada. *smartphone* ini diperkenalkan kepada publik pada tahun 1999 kemudian mulai masuk Indonesia pada Desember tahun 2004 yang saat itu diperkenalkan oleh perusahaan Starhub dan operator ternama Indonesia yaitu Indosat. Perusahaan starhub ini merupakan manifestasi dari perusahaan RIM, RIM merupakan pengembang Blackberry di dunia³.

Sebagai pendaatang baru dalam dunia ponsel, Blackberry langsung menjadi pesaing tangguh bagi pemain besar di Indonesia, seperti Nokia dan Sony Ericsson. Blackberry menjadi fenomenal pada awal kemunculannya tidak lain adalah karena terdapat fitur unik yang tidak dimiliki oleh ponsel-ponsel merek lain. Fitur tersebut adalah Blackberry Messenger atau disingkat menjadi BBM.

Namun setelah menguasai pasar Indonesia selama 8 tahun terakhir, keberadaan Blackberry mulai tergoyahkan oleh munculnya berbagai kompetitor dalam bidang yang sama yaitu ponsel pintar, dengan teknologi yang lebih canggih dan kaya akan fitur. Di antaranya adalah ponsel pintar yang mengusung *platform* android (Android adalah sistem operasi yang mempunyai segudang aplikasi yang variatif, seperti tersedianya banyak game, *software*, dan lain-lain) yang diluncurkan oleh Google, ponsel pintar Iphone yang dikeluarkan oleh perusahaan ternama yaitu *Apple* ponsel pintar ini menggunakan system operasi IOs, Windows

³<https://id.wikipedia.org/wiki/BlackBerry>, diakses tanggal 4 Mei, 2014, pukul 10.45 wib

Phone yang merupakan ponsel pintar yang dikeluarkan oleh perusahaan besar Microsoft, tak kalah juga ponsel-ponsel keluaran dari china seperti Xiaomi, Meizu, Huawei, dan juga pemain-pemain lokal dari tanah air seperti Evercoss, Advan, Mito . Android adalah sistem operasi yang mempunyai segudang aplikasi yang variatif, seperti tersedianya banyak game, *software*, dan lain-lain. Dibawah ini adalah tabel statistik *Top 10 Mobile Device Vendors in Indonesia* dalam kurun waktu satu tahun terakhir yang di ambil dari *Stat Counter Global Statistics*:



Sumber: http://gs.statcounter.com/#mobile_vendor-ID-monthly-201401-201512-bar⁴

⁴ http://gs.statcounter.com/#mobile_vendor-ID-monthly-201401-201512-bar

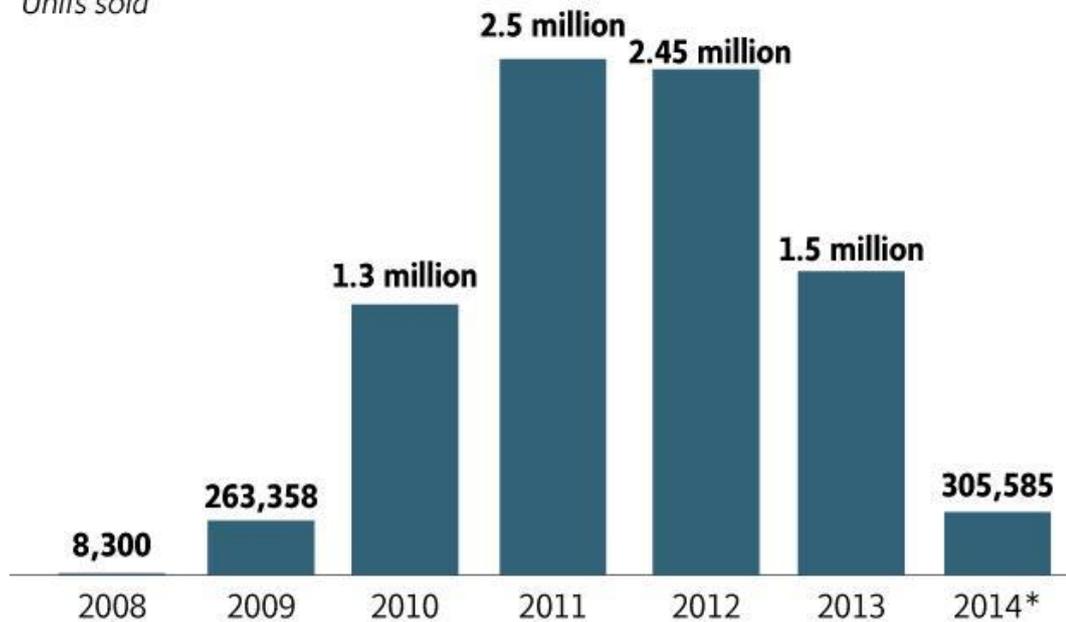
Dengan masuknya pendatang baru berupa teknologi yang lebih canggih dari beberapa perusahaan ponsel pintar tersebut yang mempunyai berbagai fitur dan aplikasi yang banyak dan variatif menjadikan Blackberry mulai ditinggalkan oleh penggunanya. Hal ini tentunya didorong oleh beberapa hal diantaranya yaitu minimnya dan kurang variatifnya perangkat lunak yang ada di *smartphone* Blackberry dan ketidakpuasan yang dialami oleh pengguna *Blackberry*, seperti yang dialami oleh penulis sendiri dan beberapa teman penulis yang telah diwawancarai secara spontan Ponsel pintar Blackberry memiliki ketersediaan *game* yang sangat minim di ponsel yang bermarkas di Kanada ini.

Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir pengguna *Blackberry* mulai beralih ke ponsel merek lain dikarenakan oleh masalah-masalah yang terdapat pada *smartphone* Blackberry yang mengakibatkan konsumen merasa tidak puas dan juga dikarenakan konsumen Blackberry mencari variasi lebih di dalam ponsel lain seperti ponsel yang berbasiskan system operasi Android. Seperti yang diberitakan oleh Aditya, Fenomena ini diprediksi akan terus berlanjut dan membuat pengguna handset BlackBerry semakin berkurang. Analis mengatakan, jika BlackBerry tak segera melakukan perubahan dan inovasi baru, BlackBerry lama-lama akan mati ditinggalkan pengguna setia⁵. Berikut ini adalah penjualan per unit Blackberry di Indonesia yang dilansir dari halaman seekingalpha.com yang dikutip dari IDC

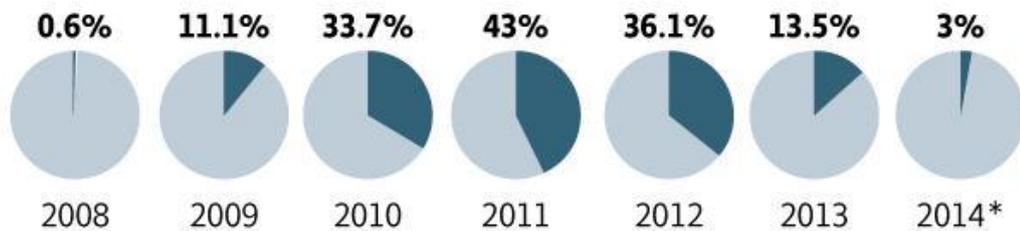
⁵<http://depoknews.com/pengguna-blackberry-ramai-ramai-pindah-ke-android>, diakses tanggal 5 Mei 2014, pukul 12.53 wib

BLACKBERRY IN INDONESIA

Units sold



Market share



JOHN SOPINSKI/THE GLOBE AND MAIL » SOURCE: IDC

* First half of the year

Gambar I.2

Penjualan unit Blackberry per tahun

Sumber: seekingalpha.com⁶

Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan jumlah pengguna Blackberry adalah ketidakpuasan konsumen, pengguna Blackberry merasa aplikasi-aplikasi yang berjalan di *smartphone* Blackberry tidak berjalan dengan baik seperti yang dilansir dari halaman indogamers.com,

⁶ <http://seekingalpha.com/article/2660865-blackberrys-stronghold-indonesia>, diakses tanggal 9 Desember 2015, pukul 21.16 wib

“Kepala bagian hubungan masyarakat dari pegembang ponsel BB yang bernama Alec Saunders sendiri mengatakan kalau para pengguna justru malah membenci aplikasi-aplikasi yang sudah di-porting untuk BB. Para pengembang dari BB malah banyak menerima kritikan pedas dari pengguna. Alasan utama mengapa para pengguna justru mengkritik aplikasi-aplikasi tersebut adalah karena justru banyak aplikasi yang ada di BB10 tidak berjalan dengan baik, atau tidak berjalan sama sekali setelah masuknya aplikasi dari Android. Aplikasi dari Android memang bisa berjalan, namun ini tetap saja merupakan sebuah kesalahan yang membuat ponsel pintar buatan Blackberry tersebut terlihat semakin lemah”⁷.

Blackberry sebagai salah satu perusahaan ponsel ternama yang menisbatkan ponsel ini sebagai ponsel pintar, juga memiliki segudang masalah dalam pemakaiannya. Sebagai ponsel pintar Blackberry mempunyai aplikasi yang unik berupa *Blackberry Messenger*, aplikasi ini memungkinkan antar pengguna Blackberry melakukan komunikasi dengan teks atau tulisan atau lebih dikenal dengan nama *chatting*. Blackberry Messenger dalam pemakaiannya sering mengalami *trouble*, seperti mengalami *error*, terputusnya server dari pihak *Research in Motion (RIM)* yang mengakibatkan pengguna Blackberry tidak dapat melakukan *chatting* ke sesama pengguna Blackberry. Hal ini seperti yang diberitakan pada situs tabloid *gadget* ternama di Indonesia yaitu situs Tabloid Pulsa yang diungkapkan oleh Menteri Komunikasi dan Telekomunikasi Indonesia Bapak Tifatul Sembiring menyatakan bahwa penjualan BlackBerry benar-benar menurun tajam dengan persentase yang sangat menyedihkan yaitu 70%. Menteri Komunikasi dan Informatika sendiri menyatakan perasaan kecewa akan layanan BlackBerry yang kian lama kian menurun dalam segi kualitas⁸. Berita tersebut

⁷http://www.indogamers.com/process/plugins/social/show_print/?http://www.indogamers.com/read/17/05/2013/7497/meskipun-minim-aplikasi-pengguna-blackberry-tak-suka-dengan-aplikasi-dari-android/, diakses tanggal 15 Januari 2016, pukul 9.51 wib

⁸<http://www.tabloidpulsa.co.id/news/8009-astaga-penjualan-blackberry-menurun-drastis-70> diakses tanggal 21 April 2014, pukul 15.53 wib

juga didukung oleh berita yang penulis dapati dalam *websiteinet.detik.com*, berita tersebut memberitakan bahwa Blackberry beralih ke ponsel pintar Android dikarenakan pengguna Blackberry mengalami gangguan layanan *Blackberry Messenger* (BBM)⁹.

Konsumen mulai merasakan kebosanan terhadap ponsel Blackberry yang dimilikinya yang disebabkan oleh sikap konsumen yang memiliki kebutuhan mencari variasi. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Peter dan Olson yaitu kebutuhan mencari variasi (*variety seeking*) adalah sebuah komitmen kognitif untuk membeli merek yang berbeda karena berbagai alasan yang berbeda, keinginan baru atau timbulnya rasa bosan pada sesuatu yang telah lama dikonsumsi¹⁰. Kebosanan dikarenakan konsumen mulai melihat teknologi yang lebih canggih dan baru pada *smartphone* lain, seperti Android yang menyediakan ratusan *software* dan *game* yang menarik, seperti yang dilansir di halaman *ceritamu.com*,

“Sedikitnya jumlah aplikasi Blackberry App World seolah membuat pengguna BB kian "iri" dengan market aplikasi **Android & iOS** yang jumlahnya bejibun banyaknya. Singkat cerita, Blackberry saat ini butuh kehadiran aplikasi-aplikasi populer seperti **Instagram, Line, Paths** dan bejibun aplikasi game menarik (seperti **Angry Birds Space, Amazing Alex**) untuk kembali menggenjot animo penggunanya untuk terus setia dengan vendor ponsel pintar yang satu ini”¹¹.

⁹Tya Eka Yulianti, *Pengguna Blackberry Mulai Beralih ke Android*, 2013, hal. 1 (<http://inet.detik.com/read/2013/05/28/201050/2258452/328/pengguna-blackberry-mulai-beralih-ke-android>) diakses tanggal 10 Mei 2014, pukul 16.00 wib

¹⁰J. Paul Peter dan Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 53

¹¹ Rizky F. Setyo Maulana, *Inilah 5 Faktor Kenapa Penggunaan Blackberry Semakin Menurun Belakangan Ini*, hal. 1 (<http://www.ceritamu.com/cerita/inilah-5-faktor-kenapa-penggunaan-blackberry-semak>), diakses tanggal 9 Desember 2015, pukul 22.18

Blackberry dikabarkan akan menghentikan produk *smartphone*-nya di pasar *smartphone* dengan beralih ke bisnis *software* dengan pelanggan *enterprise*, namun CEO Blackberry John Chen mengatakan Blackberry akan tetap memproduksi ponsel, seperti yang diberitakan dalam liputan6.com,

“Setelah sempat dikabarkan akan menghentikan produksi *smartphone*-nya, John Chen, *Chief Executive Officer (CSO)* Blackberry menegaskan Blackberry belum akan meninggalkan bisnis *smartphone*-nya. Hal ini terungkap dalam wawancara John Chen dengan *Fox Business* beberapa waktu lalu. Dalam kesempatan tersebut, Chen mengungkapkan bahwa Blackberry telah memiliki rencana menghadirkan beberapa perangkat baru setelah Blackberry Priv hadir.”¹²

Berdasarkan uraian di atas yang menunjukkan berbagai gejala yang mempengaruhi keputusan berpindah merek *smartphone* Blackberry, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Ketidakpuasan dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek dari *smartphone* Blackberry.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kepuasan konsumen Blackberry.
2. Tingginya kebutuhan konsumen untuk mencari variasi *smartphone* yang digunakan.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk menspesifikasi masalah pada fokus tertentu sehingga dimungkinkan dapat mengakaji dan meneliti secara lebih

¹² Agustinus Mario Damar, *CEO Blackberry: Kami Akan tetap Produksi Ponsel*, hal. 1 (<http://teknoliputan6.com/read/2360843/ceo-blackberry-kami-akan-tetap-produksi-ponsel>), diakses tanggal 23 Januari 2016, pukul 16.30

mendalam permasalahan tertentu. Pembatasan yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Berpindah Merek

2. Objek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah *handphone* Blackberry.

3. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah sampel dari populasi pengguna Blackberry yang telah berpindah ke merek lain.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara ketidakpuasan konsumen terhadap keputusan perpindahan merek *smartphone* Blackberry?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek *smartphone* Blackberry?
3. Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek *smartphone* Blackberry?

E. Kegunaan Penelitian

Ada pun beberapa kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi dalam pengambilan keputusan pemasaran yang terkait dengan variabel ketidakpuasan konsumen, kebutuhan mencari variasi (*variety seeking*) dan keputusan perpindahan merek, sehingga nantinya perusahaan dapat memperoleh informasi dari hasil penelitian ini.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini memberikan informasi kepada mahasiswa sebagai bahan studi lebih lanjut bagi yang ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dengan topik ini, serta memberikan sumbangan bagi pembendaharaan karya tulis ilmiah di perpustakaan.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan masyarakat untuk mengetahui tentang produk yang akan dibelinya.

4. Bagi peneliti

Bagi peneliti, menerapkan teori-teori yang pernah dipelajari selama mengikuti perkuliahan yang berhubungan dengan masalah pemasaran barang sehingga dapat diharapkan ilmu tersebut dapat diterapkan dengan baik dan benar.